

## SLOW DENTISTRY DA WHITE CLINIC CHEGA AO PORTO EM OUTUBRO

A nova clínica assume-se como “uma extensão” da White Clinic de Lisboa, não como uma unidade independente, partilhando-se entre as duas unidades “conhecimentos, tecnologias, mindset e estratégias”. Tendo como pretexto a abertura da nova unidade, o Dr. Miguel Stanley e o Dr. Luís Bessa contaram a’O JornalDentistry o trabalho conjunto que têm desenvolvido



Dr. Miguel Stanley.

Assim que ligamos o gravador, lembra-nos o Dr. Miguel Stanley que ali não se fala em implantes ou facetas, mas antes em sorrisos. A conversa teria sempre de começar por aí, e dirige-se rapidamente na ideia de “no half smiles” defendida pela White Clinic e pelo seu anfitrião.

“Em 2008 registei a nível mundial a marca No Half Smiles, que tem como propósito a criação de um plano de tratamento baseado em três pilares básicos e fundamentais que são:

biologia, função e estética. Independentemente do que o paciente vem à procura na nossa clínica, damos sempre um tratamento biológico, funcional e estético, sendo que a estética é algo opcional”. O objetivo é, então, a estética ser complementar, e a premissa mais importante – e primeira – é “criar total ausência de infeção biológica e encontrar uma oclusão estabilizada”.

O Dr. Miguel Stanley reconhece que o seu nome está profundamente associado à “área da estética”, mas esse não é o produto que “vende” – o que nós ‘vendemos’, diz, é uma oclusão estável, não a estética”, assegura o médico dentista. A estética é, assim, “uma consequência da oclusão”, e a complementaridade desses dois elementos é o garante de que “os pacientes ficam felizes”.

“Na White Clinic não gostamos de falar sobre faturação”, esclarece o médico dentista quando questionado sobre o contributo de pacientes nacionais e estrangeiros para o volume de faturação da clínica. “Preferimos avaliar a percentagem de pacientes satisfeitos no fim do tratamento. Podemos orgulhar-nos do facto de cerca de 50% das pessoas que nos procuraram nos últimos anos virem de fora do país propositadamente para a nossa clínica em Miraflores. O nosso cliente “tipo” tem entre os 40 e os 75 anos de idade, procura refazer tratamentos dentários que tiveram insucesso e procura-nos porque sabe que isso implica a necessidade de uma equipa altamente especializada, capacitada, e muita tecnologia avançada. Esse, diria que é o principal foco da White Clinic”.

A prática de “slow dentistry” é também uma peça chave nos processos levados a cabo pela White Clinic. O protocolo “slow dentistry” começou por ser um conceito criado pelo Dr. Miguel Stanley, mas é hoje disponibilizado online como um standard global. Os passos para corresponder a esta ideia são a correta desinfecção dos gabinetes, o consentimento informado, o tempo de anestesia adequado e a montagem de dique de borracha quando indicado.

De forma complementar, a ideia de “no half smiles” é respeitada à letra na White Clinic, e se o paciente “não quer ou não pode alcançar uma oclusão estável” o tratamento é, quase sempre, recusado. “Ver a cavidade oral como um todo” e saber quando dizer “não” é uma obrigação de que não prescindem, já que uma má gestão de expectativas pode comprometer e impactar “a autoestima, a identidade, a felicidade, o sucesso profissional, e também o negócio”, refere o Dr. Miguel Stanley.

E, sem largar o tema do negócio, a grande novidade é a clínica situada no Porto e com inauguração marcada para o dia 25 de outubro. O Dr. Miguel Stanley explica como tudo começou: “desde que eu fiz programas de televisão que surgiram possibilidades de parcerias”, e depois surgiu a ideia de expandir a White Clinic aproveitando essas oportunidades.

O planeamento correto desta extensão era fundamental, e o Dr. Stanley lembra, justificando a dedicação ao projeto, que “toda a evidência científica diz que se não for tudo bem feito não resulta”.

“As pessoas não fazem investigação. Porque é que você escolhe o médico dentista? Porque é perto de casa? Porque tem uma seguradora? Porque está numa rede qualquer? Por causa de um anúncio? Por causa do preço? Nada disso tem influência na qualidade do seu tratamento médico-dentário. Então, escolha uma clínica dentária repleta de tecnologia de última geração, com uma equipa médica que saiba trabalhar, que tenha influência mundial, que tenha provas históricas do trabalho e qualidade, e que pratique slow dentistry”.

“Fazer medicina dentária complexa requer controlo de qualidade fanático, e é impossível abrir redes de clínicas e o cérebro controlar essas redes de clínicas. O franchisar do modelo de negócio é diferente, estamos a prestar um serviço médico nobre e quem está a executá-lo não é porque é simpático, é porque tem de ser muito bom, mesmo muito bom.”

A estratégia de expansão teria de ser invariavelmente diferente do habitual, e é aí que entra o Dr. Luís Bessa, fundador e antigo diretor clínico da IRON Education.

“Encontrar um parceiro ético, honesto, e que acima de tudo perceba de medicina dentária complexa, que faça muita formação contínua, que partilhe os mesmos valores sociais, é difícil... e eu nunca achei que iria acontecer. Depois vi o Dr. Luís Bessa numa palestra e percebi que ele percebe muito de ciência, é acima de tudo um cientista, percebe profundamente da biologia, da mecânica, da atualidade” e é, além disso, um palestrante e profissional “de referência na medicina dentária nacional e internacional”, elogia o Dr. Miguel Stanley, que recorda que tem “55 países visitados como palestrante, mais de 300 palestras” e vê “sempre algumas caras portuguesas nas palestras, mas estão na plateia. O Dr. Luís Bessa está no palco.”

“O que ele fez com o negócio anterior [IRON Education] em tão curto espaço de tempo foi incrível: criou uma identidade, uma marca, trouxe os nomes mais respeitados do mundo para vir aqui fazer formação e esses médicos só se deslocam se a entidade que convida for uma referência. É um sinal da capacidade dele de gerir e trabalhar”.

“Temos alguém que é cientista, que é palestrante, com conhecimentos internacionais e que é um bom empresário – faltava-me só conhecer a pessoa”. E assim foi: “eu disse ao Luís Bessa para vir conhecer a forma como nós trabalhamos – porque apesar de as pessoas acharem que sabem o que é a White Clinic, não sabem o que é”. “O Dr. veio, de há um ano para cá, três dias por semana, trabalhar connosco. No primeiro dia eu percebi que ele é mesmo um fenómeno”.

O Dr. Luís Bessa conta a própria versão: “na verdade sempre quis vir para Lisboa, e disse muitas vezes a brincar ‘eu só vou trabalhar para Lisboa se for para trabalhar com o Dr. Stanley’ – e não o conhecia sequer – porque não me via a trabalhar aqui em mais clínica nenhuma”. “O Dr. Miguel, passado um mês de nos conhecermos, telefonou-me e não me largou mais até me trazer aqui para a clínica. Aceitei isto como um desafio porque embora o IRON fosse o meu ‘bebé’, claro que aqui o campeonato que jogamos é outro, e como gosto de desafios, aceitei, gostei, estou feliz”.

Finalmente, o processo prossegue com a chegada física à cidade do Porto. “Eu acho que devemos ter sempre a humildade de aprender com os melhores, e o Luís está a ensinar-me muita coisa, e eu a ele, criámos esta visão, e tornou-se evidente que ter um braço da clínica no Porto era importante”, afirma o Dr. Miguel Stanley.

“Temos estado a preparar isto há muito tempo porque neste momento o mercado enfrenta um flagelo de uma grande quantidade de tratamentos médico-dentários fracassados que aconteceram nos anos 90, que requerem um tipo de know how e de experiência fora da escala. Vamos levar isso à cidade do Porto, mas não é uma clínica independente, é literalmente uma extensão desta clínica, sediada aqui, e com o nosso cérebro conjunto”, assegura o diretor clínico da White Clinic, que acrescenta que “haverá sempre uma partilha total de conhecimentos, de tecnologias, de mindset e de estratégias”. “Para todos os efeitos, é exatamente a mesma coisa do que em Miraflores, mas presente fisicamente no Porto para podermos satisfazer os nossos clientes do norte. Para o ano celebramos 20 anos no mercado e temos inúmeros pacientes do norte que há anos nos pedem para abrir no Porto, para assim poderem fazer os seus tratamentos mais perto de casa. Obviamente, vamos estar preparados para abranger o mesmo segmento de mercado que temos em Miraflores”, assegura o Dr. Miguel Stanley.

A tecnologia é a clara upper-hand da White Clinic no quadro global, mas não apenas dela vive o sucesso de uma clínica de medicina dentária. O Dr. Luís Bessa lembra que “não há máquina que funcione sem o fator humano. As pessoas acham muitas vezes, erradamente, que comprem uma máquina para resolver um problema. Não, é preciso investir tempo. Nós é que temos de desenvolver os protocolos para a tecnologia, porque os protocolos que vêm desenvolvidos pelos fabricantes são os básicos, e nós é que fazemos o upgrade aqui na clínica”, adaptando as ferramentas às necessidades médicas e estruturais. “Não vale a pena investir milhares de euros numa tecnologia se não temos uma interface entre o médico dentista responsável do caso e a tecnologia. Os nossos fotógrafos, por exemplo, não são fotógrafos, são médicos dentistas, porque o olho treinado sabe o que está a fazer. Criamos redundância no modelo operacional”, esclarece o diretor clínico.

Quanto à estratégia de expansão internacional, o Dr. Stanley assegura que na White Clinic não se faz “marketing internacional” e, diz, “não temos agências ou empresas para nos promover além-fronteiras. O fluxo de pacientes é inteiramente fruto de 20 anos de trabalho árduo e dos excelentes resultados que temos obtido”. “É de boca-a-boca que se espalha o nosso trabalho, quem somos e o que fazemos”. Quanto à crescente tendência do turismo de saúde, esclarece o médico dentista que “o tipo de paciente que viaja propositadamente para



Dr. Luís Bessa.

Portugal para vir ao nosso encontro faz o seu trabalho de casa e faz essa escolha consciente, pois reconhece o nosso mérito”. A presença na National Geographic “também foi um marco impactante e que ajudou a que ainda mais pessoas tivessem a curiosidade de saber mais sobre nós e sobre o nosso trabalho”.

Ambos palestrantes experientes e comunicadores de referência em Portugal e no mundo, questionámos os dois médicos dentistas sobre a dificuldade em externalizar e comunicar ao público as suas respetivas disciplinas de forma natural, quando muitas vezes assuntos tão práticos ficam fechados em si mesmos e com os profissionais que os guardam. O Dr. Luís Bessa encontra duas palavras-chave para explicar porque é que a comunicação de uns é mais natural que a de outros: educação e cultura. O Dr. Miguel Stanley atesta também a teoria da cultura. Por ter influência anglo-saxónica, e lembrando o facto de em inglês não haver distinção entre o “você” e o “tu”, acredita que a proximidade se torna mais fácil com o empurrão da língua. E o paradigma português está a mudar “com os millennials”, refere o Dr. Miguel Stanley, que acredita que as novas gerações de profissionais poderão quebrar o ciclo.

E conselhos para quem começa agora na profissão? O diretor clínico da White Clinic é assertivo: “Não desista. Trabalhe em equipa. Seja mesmo amigo. Aprenda com os melhores. Faça investigação e trabalho de casa para ver o que é de facto o melhor, não apenas aquilo que lhe dizem que é o melhor”. O Dr. Luís Bessa assinala, por seu lado, a importância de os novos médicos dentistas se focarem “na medicina dentária de qualidade”. ■